

DELIBERA N. 291/2022/CRL/UD del 08/09/2022
Gxxx Ixxx SRL / TIM SPA (KENA MOBILE)
(GU14/461659/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 08/09/2022;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di Gxxx Ixxx SRL del 30/09/2021 acquisita con protocollo n. 0388791 del 30/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società istante assume che nel mese di Marzo 2021 formalizzava migrazione della linea business 06.5211204 verso Operatore FASTWEB, a causa di notevoli disservizi patiti e segnalati al servizio commerciale della TIM. Per tali motivi, l’utente inviava regolare disdetta del contratto a mezzo PEC del 23.06.2021, ma il Gestore continuava a fatturare canoni di “servizi sconosciuti con numerazioni non a noi appartenenti”. Poste tali premesse si vedevano costretti a contestare le fatture successive a recesso/migrazione in quanto doppie rispetto al servizio già erogato da altro Gestore. Alla luce di quanto sopra, la società istante richiedeva: i. annullamento, previo storno a mezzo emissione delle relative note di credito, delle fatture numero: 8W00061201 - 8W00146169 - 8W00226131 - 8W00298372 - 8W00228125 - 8W00296018 - 8W00060494 - 8W00147265 e successive, fino a chiusura del ciclo di fatturazione e senza oneri aggiuntivi.

2. La posizione dell’operatore

In via preliminare, sul rito, l’Operatore TIM tempestivamente costituitosi a mezzo memoria difensiva di parte, eccepiva l’inammissibilità dell’istanza di definizione per violazione dell’art. 14, comma 1, Delibera AGCOM n. 359/19/CONS, in quanto l’istante avrebbe introdotto domande nuove rispetto a quanto formulato in sede di conciliazione; ed invero, per le proprie contestazioni l’utente si sarebbe precedentemente riferito a fatture differenti, nonché ad una linea diversa rispetto a quanto poi dedotto con il procedimento di definizione. Sempre nel rito, in via preliminare, la TIM eccepiva l’inammissibilità dell’istanza per violazione dell’art. 9, co. 4 del Regolamento di cui alla Delibera 353/19/CONS, in quanto il legale rappresentante della società istante non ha dimostrato le proprie qualità ed i relativi poteri di rappresentanza. Nel merito, la TIM eccepiva la genericità delle avverse deduzioni e richieste, rilevando come le stesse fossero totalmente prive di allegazioni e riscontro documentale; osservando che la controparte non ha neppure depositato la prova di invio (accettazione e consegna) della PEC di asserito recesso, l’Operatore rilevava l’assenza di produzione di reclami a contestazione delle fatture per cui è causa. Inoltre, sul contestato disservizio, deduce che - come da verifica interna ai sistemi TIM - rispetto all’intero collegamento NICI, l’istante si fosse limitato ad esercitare il recesso, a seguito

di migrazione, per la sola linea 06.5xxxxxx di tipo “LINEA IP CENTREX”, mentre la residua parte dei servizi non veniva mai opportunamente cessata. In particolare, non risultavano pervenute missiva di recesso o notifiche di migrazione per il collegamento NICI 061xxxxxxx e per il servizio Fibra 061xxxxxxx professional che, pertanto, allo stato risultano ancora attivi. Sotto il profilo contabile, in ultimo, la TIM osserva che l’istante, dovrà restare obbligato al saldo delle fatture insolute, che allo stato ammontano a complessivi € 3.690,18.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, sul rito, si osserva che l’eccezione sollevata dalla TIM circa l’inammissibilità dell’istanza di definizione per violazione dell’art. 14, comma 1, Delibera AGCOM n. 359/19/CONS è infondata per le ragioni di seguito specificate. Ed invero, nel corso del procedimento UG la società istante ha contestato lo stesso tipo di disservizio rilevato sulla propria utenza business (mancata lavorazione recesso), essendo del tutto inconferente che l’indicazione delle fatture contestate fosse diversa nei due procedimenti. Ed invero, le fatture inserite nel GU14 sono note successivamente emesse dal Gestore in correlazione allo stesso tipo di disservizio (omessa lavorazione recesso/migrazione) e per tali motivi, la conciliazione deve intendersi validamente celebrata anche per le odierne istanze. Sempre in punto di rito, tuttavia, si rileva che l’istanza della società GRAF ITALIA S.r.l., è inammissibile per violazione di quanto previsto dall’art. 9, co. 4 del Regolamento di cui all’All. A Delibera 353/19/CONS; ed invero il citato articolo prevede che "In udienza le parti intervengono personalmente, ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del loro legale rappresentante". Nella precedente fase di conciliazione e nella presente fase di definizione, l’istanza è stata promossa in nome e per conto della GRAF ITALIA S.R.L., il cui asserito rappresentante legale Sig. Marco LEMMI, non ha dimostrato la propria qualità, né tramite apposita visura né, tantomeno con il deposito di procura speciale, omettendo altresì di integrare le richiamate documentazioni anche a seguito della specifica contestazione del Gestore. E non solo. Nella stessa lettera di recesso della società, rimessa al Gestore in data 23.06.2021, il legale rappresentante si dichiara tale senza allegare alcuna prova in tal senso, eccetto il documento di identità. Sarebbe bastato produrre il contratto TIM, sottoscritto dal legale rappresentante della società istante –anche in luogo della visura camerale - per verificare la qualità del soggetto legittimato ad introdurre l’istanza (ovvero a delegare terzo professionista); tale produzione però, non è stata formalizzata in nessuno dei procedimenti incardinati presso lo scrivente Organo. Per tali motivi, non essendo possibile verificare l’identità del soggetto legale rappresentante legittimato che ha formalizzato illo tempore l’istanza di conciliazione e che ha conferito, avendone i relativi poteri, il mandato al terzo incaricato, la domanda deve essere dichiarata improcedibile per le richiamate violazioni.

DELIBERA

Articolo 1

1. In punto di rito, si dichiara improcedibile l'istanza promossa dalla Gxxx Ixxx S.R.L., per violazione dell'art. 9, comma 4 del Regolamento di cui all'All. A Delibera 353/19/CONS.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini